



澳門特別行政區
港務局

2009 年所處理之建議、投訴和異議的概況

| 類別 | 建議 | 投訴 | 異議 | 小計 |
|-------|----|----|----|----|
| 人員 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 器材及設施 | 1 | 5 | 0 | 6 |
| 環境 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 程序手續 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 其他 | 2 | 22 | 0 | 24 |
| 合計 | 3 | 28 | 0 | 31 |

處理建議、投訴和異議的主要目的是加強本局與市民之間的溝通，促進市民對本局工作的理解，並透過市民的意見，促進本局完善內部的運作、改善行政效率和公共服務的質素，從而提升市民對本局服務的滿意程度。

在2009年接獲的31項個案中，本局作出了相應跟進措施，全部均已完成。其中27項市民對其處理結果之意見為滿意，其餘由於客觀因素仍需作較長時間的觀察。